

Une étude



pour

INSTITUT PAUL DELOUVRIER

Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier

Focus auprès des usagers du service public du logement

Édition décembre 2024

Mars 2025

Jean-Daniel Lévy, Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion

Julien Potéreau, Directeur d'études au Département Politique – Opinion

Rémy Broc, Chef de groupe au Département Politique - Opinion

Natacha Stralla, Chargée d'études au Département Politique – Opinion



Sommaire

Méthodologie d'enquête	P.3
Profil des bénéficiaires d'un soutien public pour leur logement	P.5
Opinion des usagers du service public du logement	P.9
Satisfaction des habitants d'un logement social ou HLM	P.19
Critère de choix dans un logement et priorités d'avenir	P.30

Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **20 décembre 2024** au **7 janvier 2025**.



Échantillon de **5 246** personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus construit grâce à 3 échantillons différents :

1. *Un échantillon national de **2 625** personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus*
2. *Un échantillon de **1 051** personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus habitant au sein d'une agglomération de 100 000 habitants et plus (hors agglomération parisienne)*
3. *Un échantillon de **1 570** personnes, représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus habitant au sein de l'agglomération parisienne*

*Ces trois échantillons nous ont permis d'isoler **1 502** personnes qui ont été en contact avec les services publics du logement.*



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région et catégorie d'agglomération de l'interviewé(e).**



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.
- Les résultats encadrés correspondent à des résultats significativement supérieurs (en vert) ou inférieurs (en rouge) à la moyenne des résultats
- Les base de répondants « A tous » correspond aux 5 246 personnes interrogées, la base « usagers » correspond aux 1 502 personnes en contact avec les services publics du logement.

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4

Note de lecture : dans le cas d'un échantillon de 2 000 personnes, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est égale à 1,3. Il y a donc 95% de chance que le pourcentage réel soit compris entre 8,7% et 11,3% (plus ou moins 1,3 point).

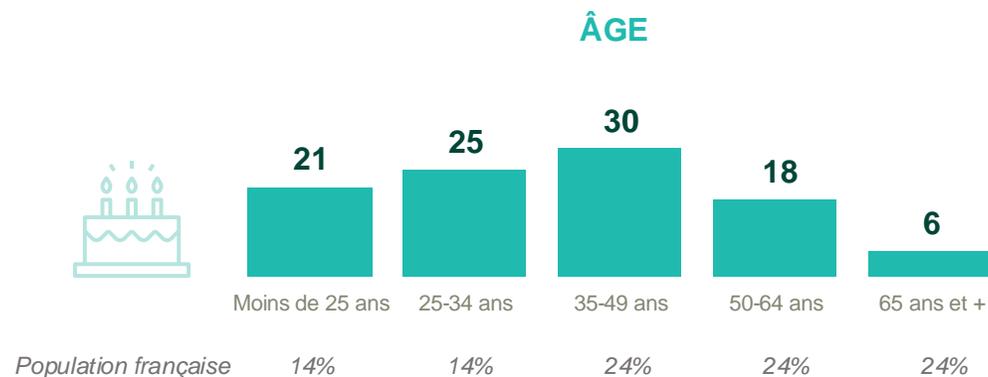
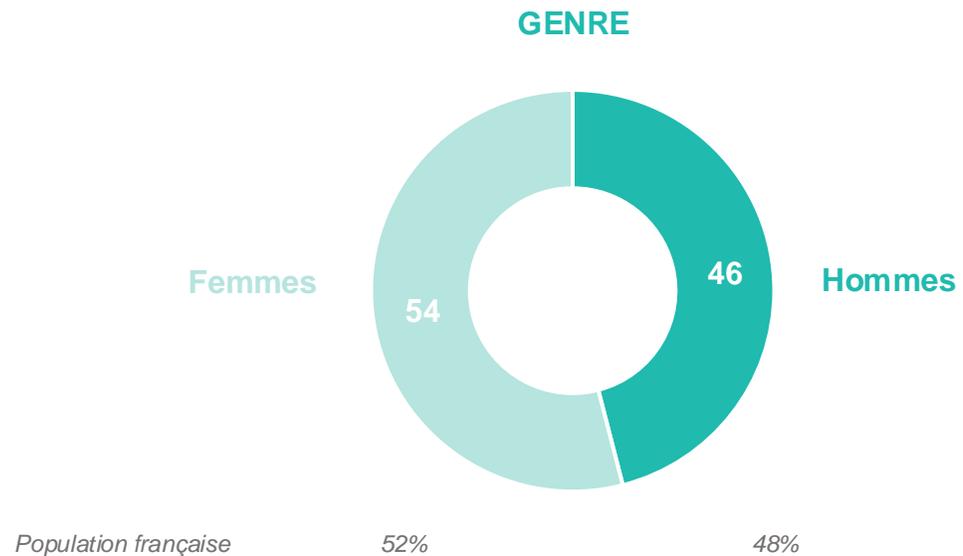
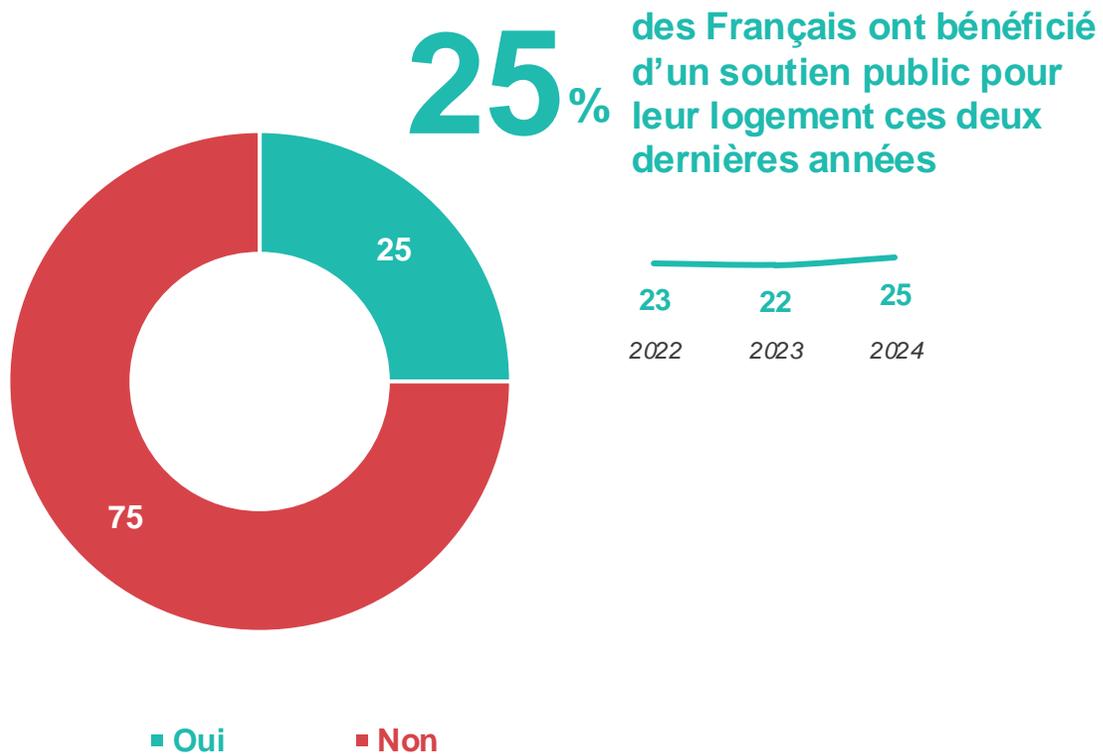


Profil des bénéficiaires d'un soutien public pour leur logement

1 Français sur 4 a bénéficié pour son foyer d'un soutien public pour son logement au cours des deux dernières années

Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous bénéficié d'un soutien public pour votre logement ces deux dernières années ?

- À tous, en % -



Profil des usagers du service public du logement

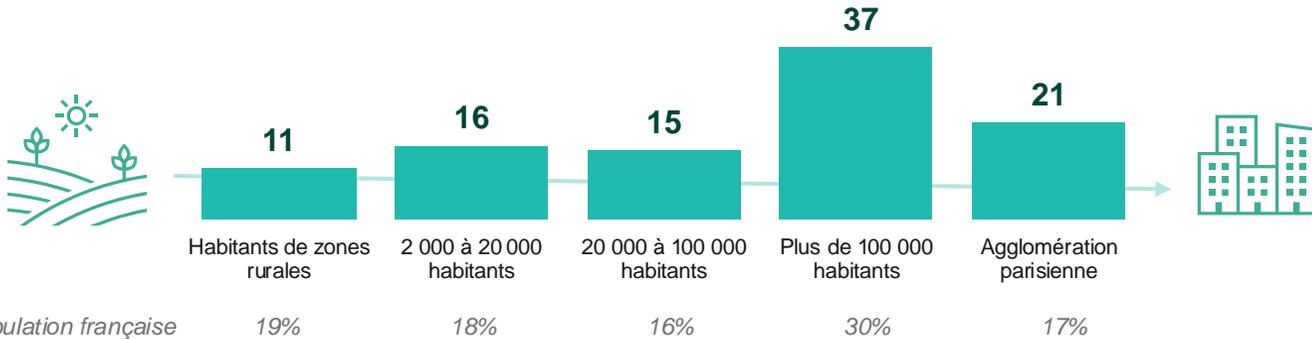
Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous bénéficié d'un soutien public pour votre logement ces deux dernières années ?

- À tous, en % -

25% des Français ont bénéficié d'un soutien public pour leur logement ces deux dernières années



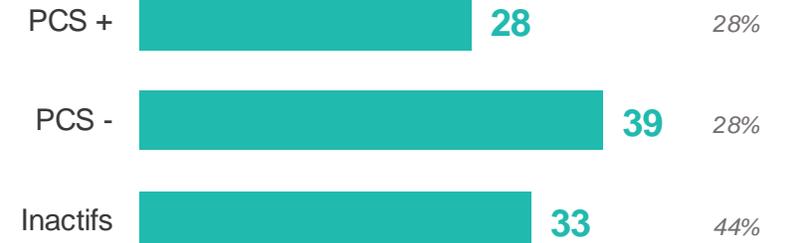
TAILLE D'AGGLOMÉRATION



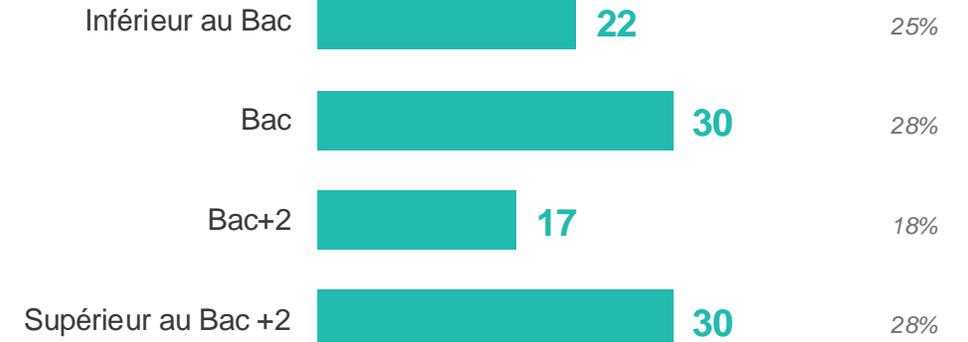
CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE



Population française



NIVEAU DE DIPLOME



1% ne se prononce pas

Profil de l'habitat des usagers du service public du logement

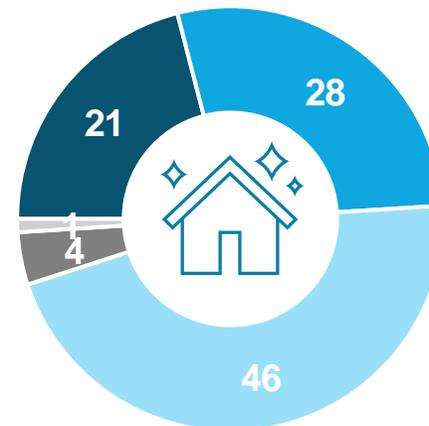
Vous personnellement ou votre conjoint, avez-vous bénéficié d'un soutien public pour votre logement ces deux dernières années ?

- À tous, en % -

25% des Français ont bénéficié d'un soutien public pour leur logement ces deux dernières années



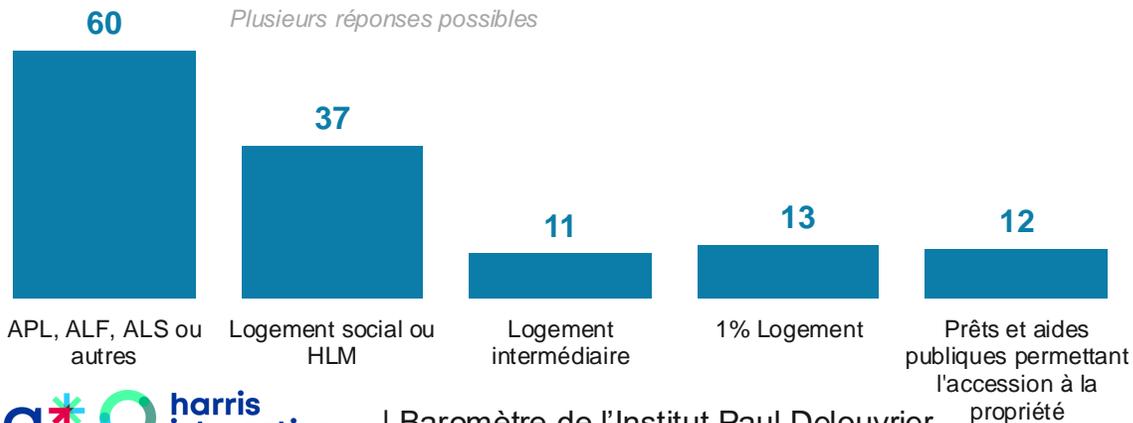
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT



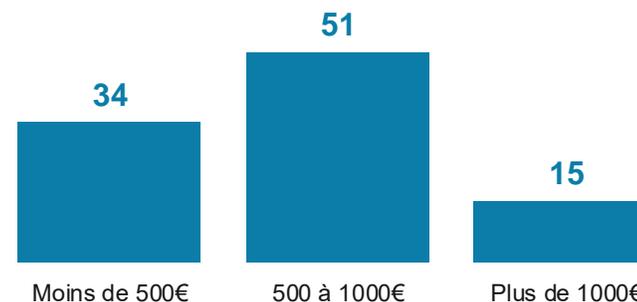
- Propriétaire ou accédant à la propriété
- Locataire dans le parc privé
- Locataire dans le parc social ou HLM
- Autre
- Ne se prononce pas

SOUTIEN PUBLIC REÇU AU COURS DES 2 DERNIÈRES ANNÉES

Plusieurs réponses possibles



MONTANT DU LOYER



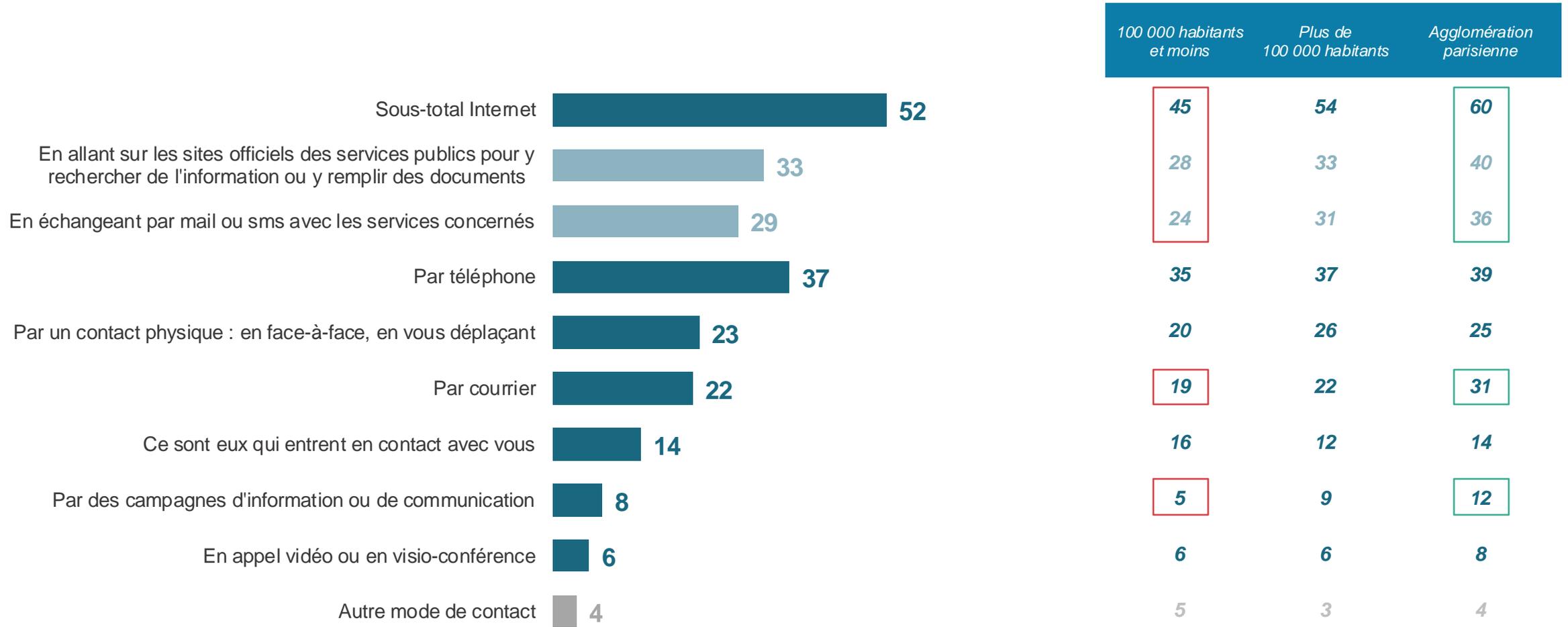


Opinion des usagers du service public du logement

Les services publics du logement sont principalement contactés via Internet, notamment en se rendant sur les sites officiels des services publics. Vient ensuite le recours au téléphone

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services publics du logement ? – Plusieurs réponses possibles

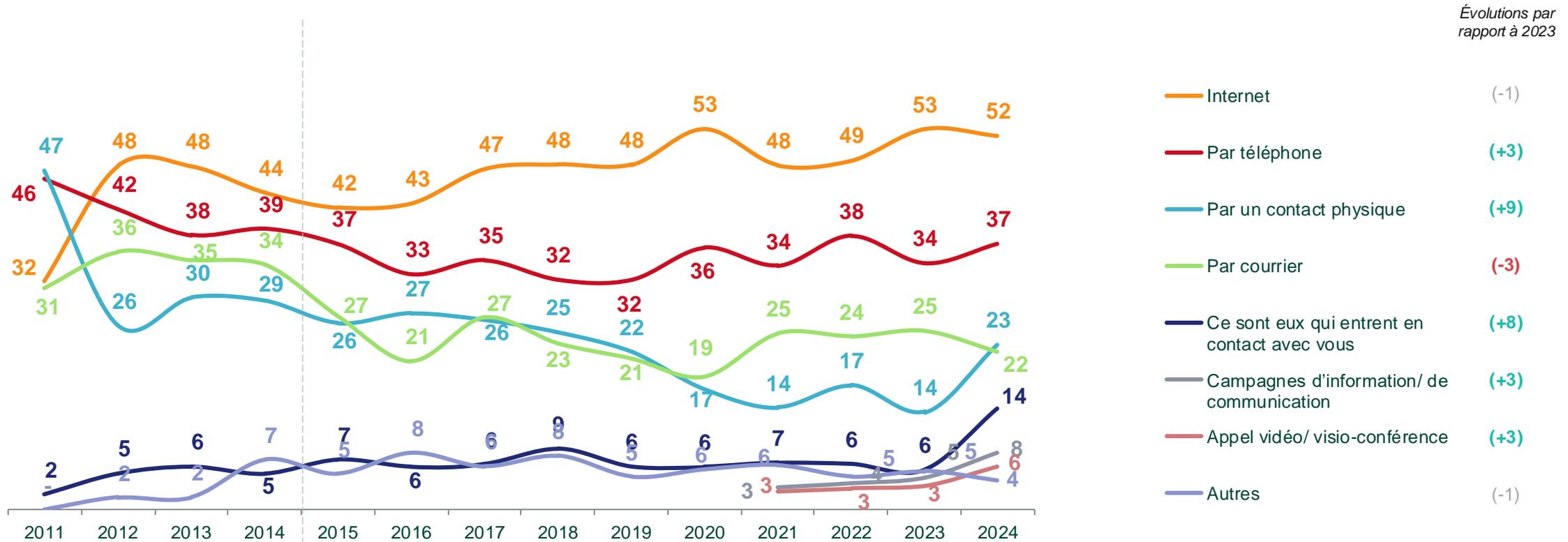
- Aux usagers, en % -



Internet et le téléphone se maintiennent comme les deux modes de contacts principaux dans ce domaine, avec des scores ayant peu évolué au cours des dernières années

En règle générale, comment êtes-vous en contact avec les services publics du logement ? – Plusieurs réponses possibles

- Aux usagers, en % -



Passage d'une méthode de recueil téléphonique à une méthode online

Les Français se montrent majoritairement critiques à l'égard de l'action de l'Etat dans le domaine du logement, alors que les usagers se déclarent satisfaits dans l'ensemble

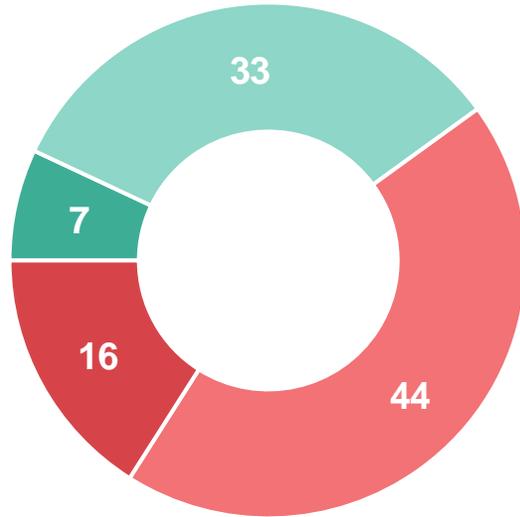
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

Le logement

- À tous, en % -

Bonne opinion : 40%

Moins de 35 ans : 47%
PCS - : 43%



Mauvaise opinion : 60%

50 ans et plus : 64%

- Très bonne opinion
- Plutôt bonne opinion
- Plutôt mauvaise opinion
- Très mauvaise opinion

Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

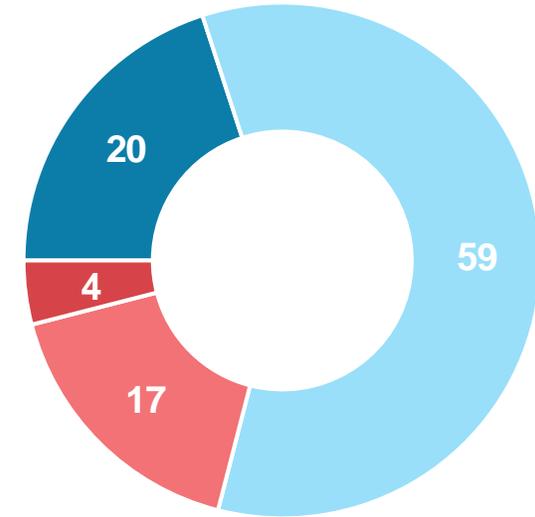
- Aux usagers, en % -

Satisfait : 79%

PCS+ : 81%



80 77 79



Mécontent : 21%

50 ans et plus : 27%

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt mécontent
- Très mécontent

L'opinion globale des Français s'améliore après quelques années de dégradation ; la satisfaction du côté des usagers est également en progression

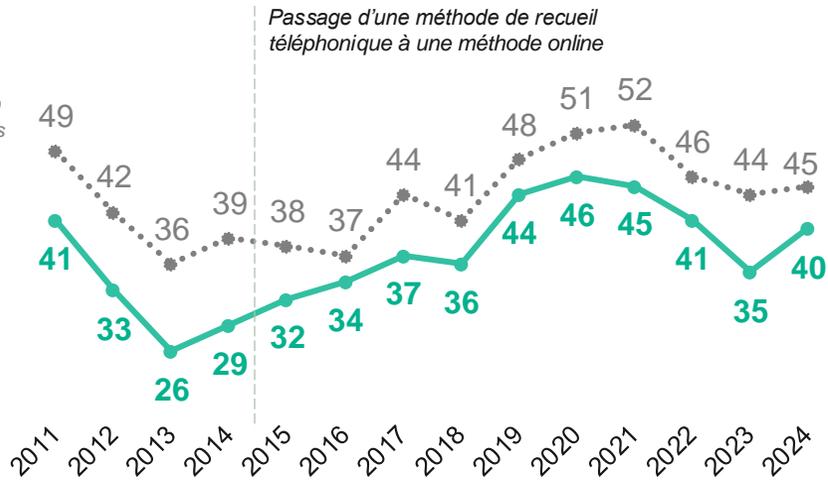
Quelle est votre opinion concernant l'action de l'Etat dans chacun des domaines suivants ?

Le logement

- À tous, en % -

ST Bonne opinion

Moyenne des 9 services publics étudiés

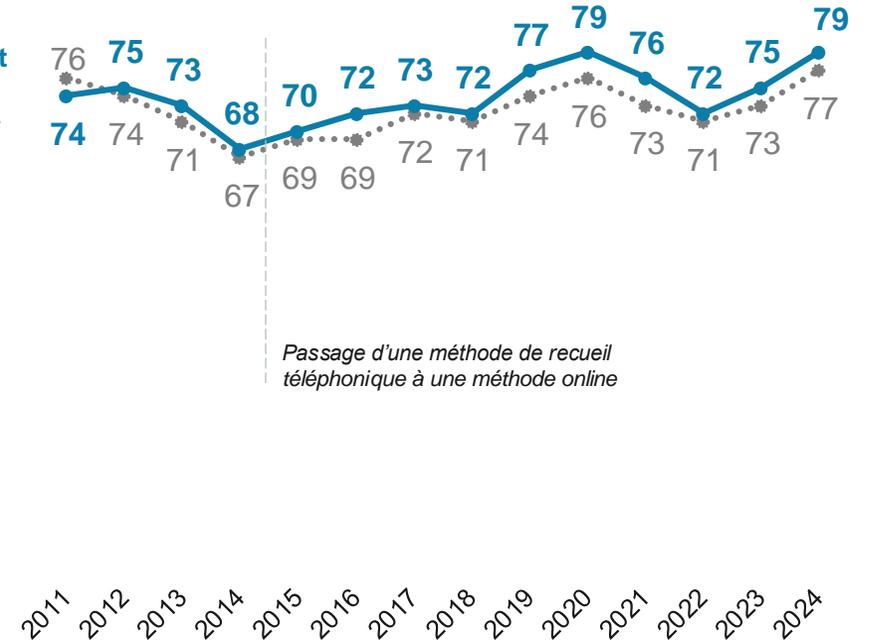


Globalement, en tant qu'utilisateur du service public du logement, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent ou très mécontent des services avec lesquels vous avez été en contact ?

- Aux usagers, en % -

ST Satisfait

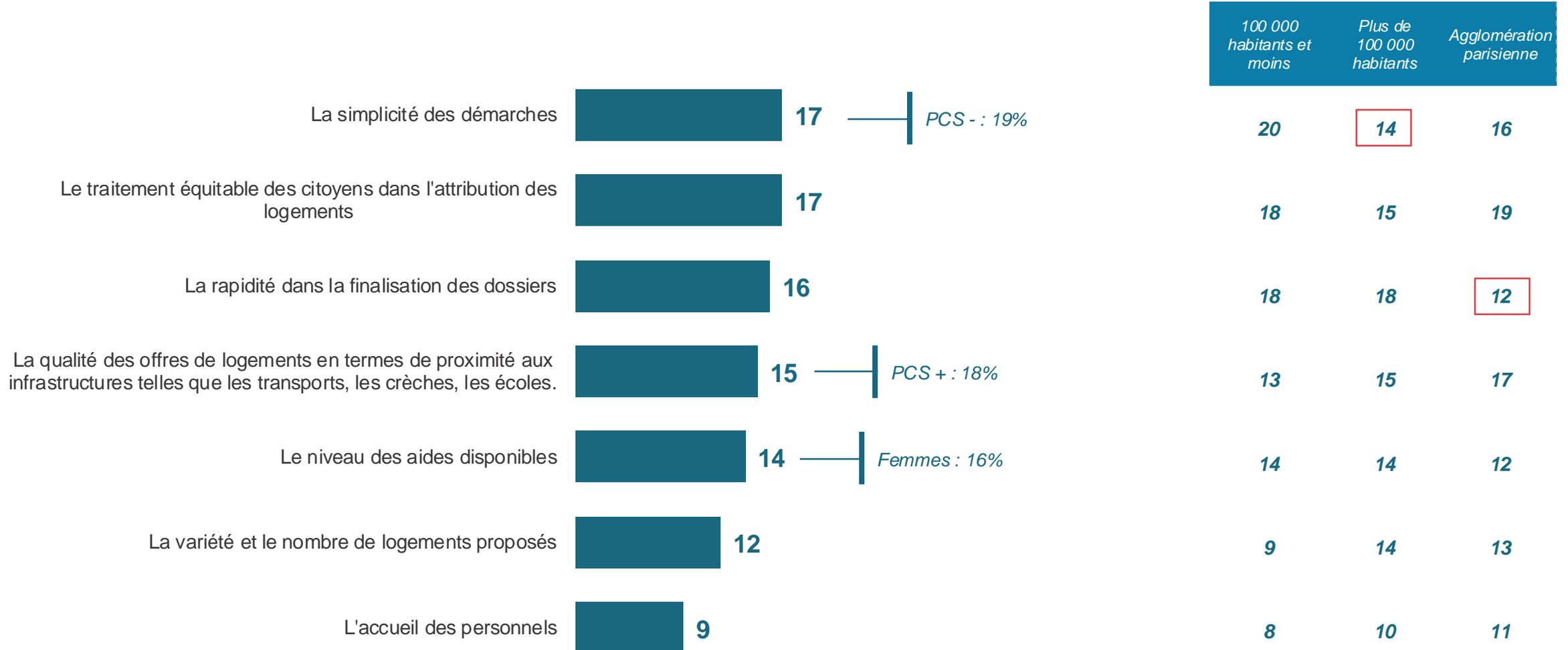
Moyenne des 9 services publics étudiés



Les attentes à l'égard de l'action publique dans le domaine du logement sont très éclatées, aucune ne s'imposant de manière nette comme demande prioritaire

Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

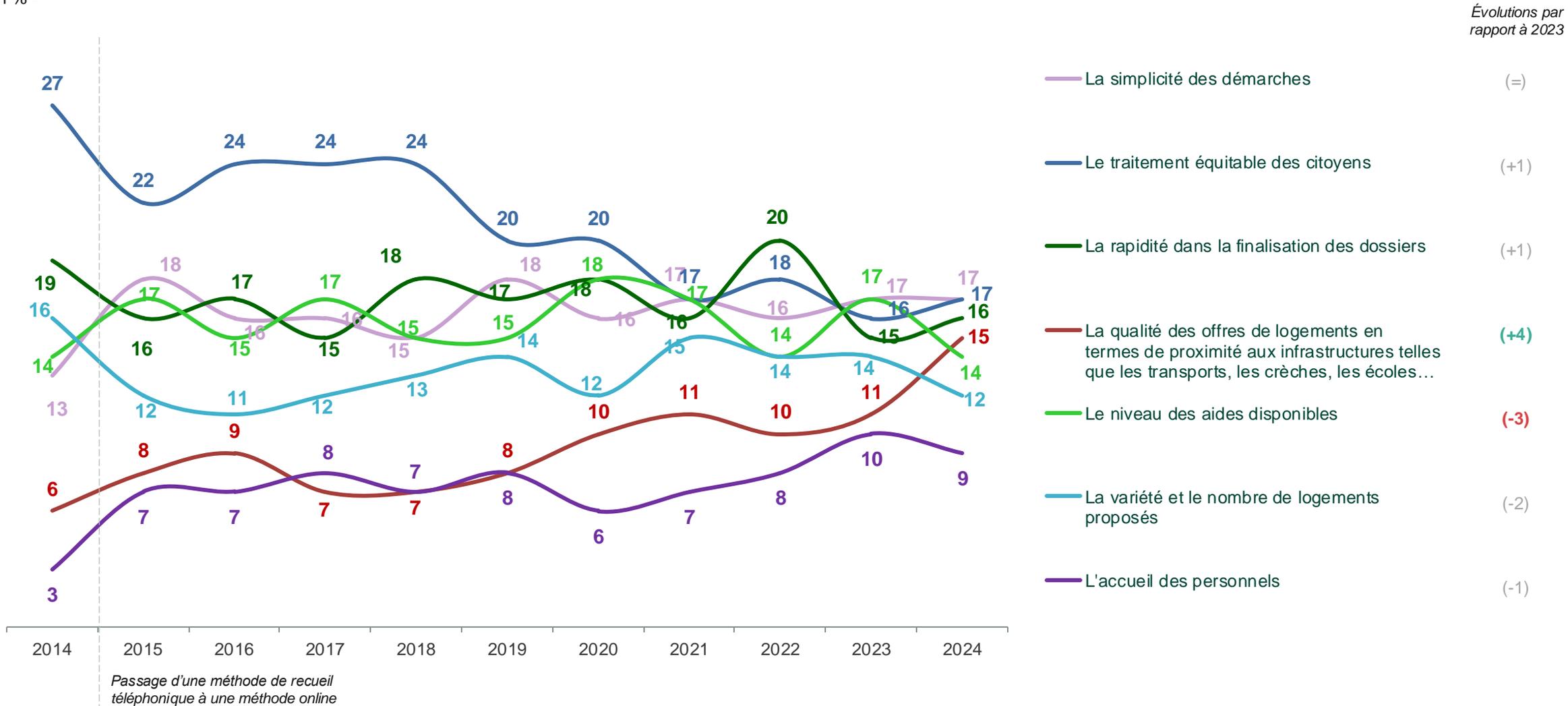
- Aux usagers, en % -



Si les attentes sont très diverses, celle concernant la qualité des offres de logements en termes d'infrastructures disponibles dans le quartier progresse cette année

Parmi les différents points suivants et en tant qu'usager, quel est celui qui vous paraît le plus important en ce qui concerne l'action publique dans le domaine du logement ?

- Aux usagers, en % -

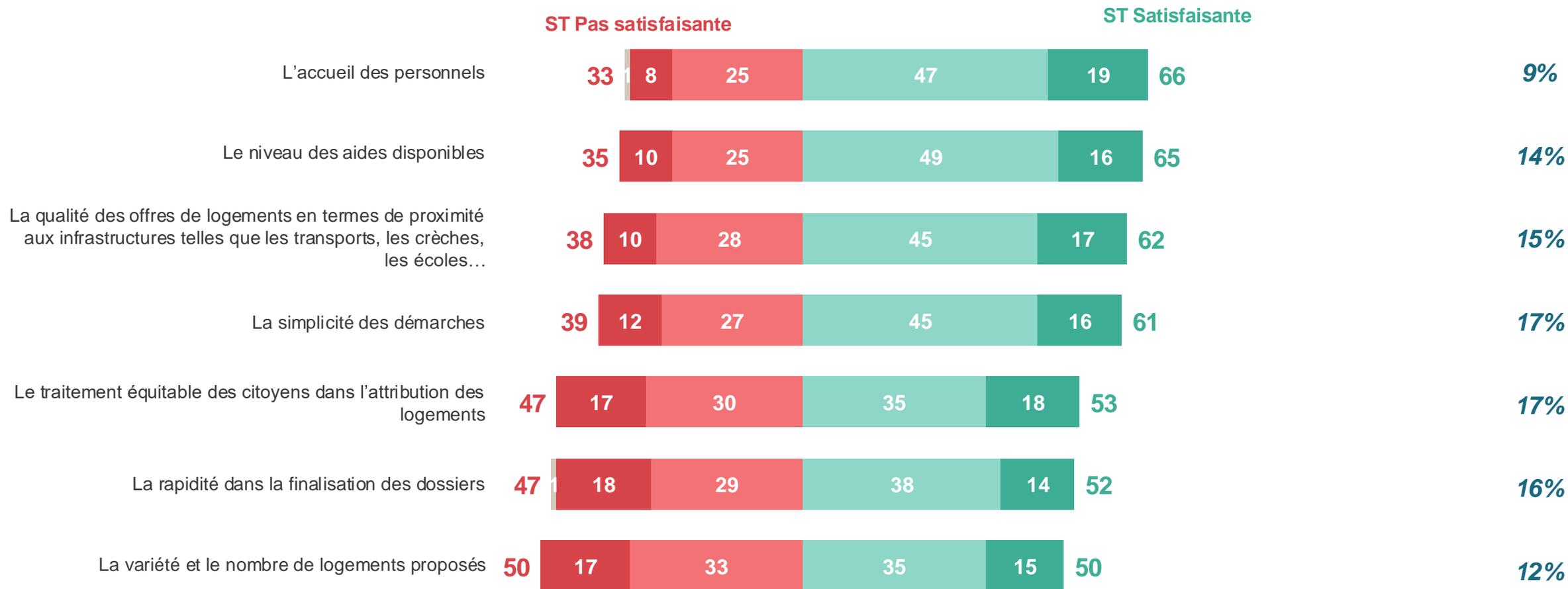


Les niveaux de satisfaction sur ces différents éléments sont nuancés, les points les plus importants (simplicité des démarches, traitement équitable des citoyens) n'étant pas forcément jugés comme les plus satisfaisants

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique dans le domaine du logement ? Estimez-vous qu'elle est... ?

- Aux usagers, en % -

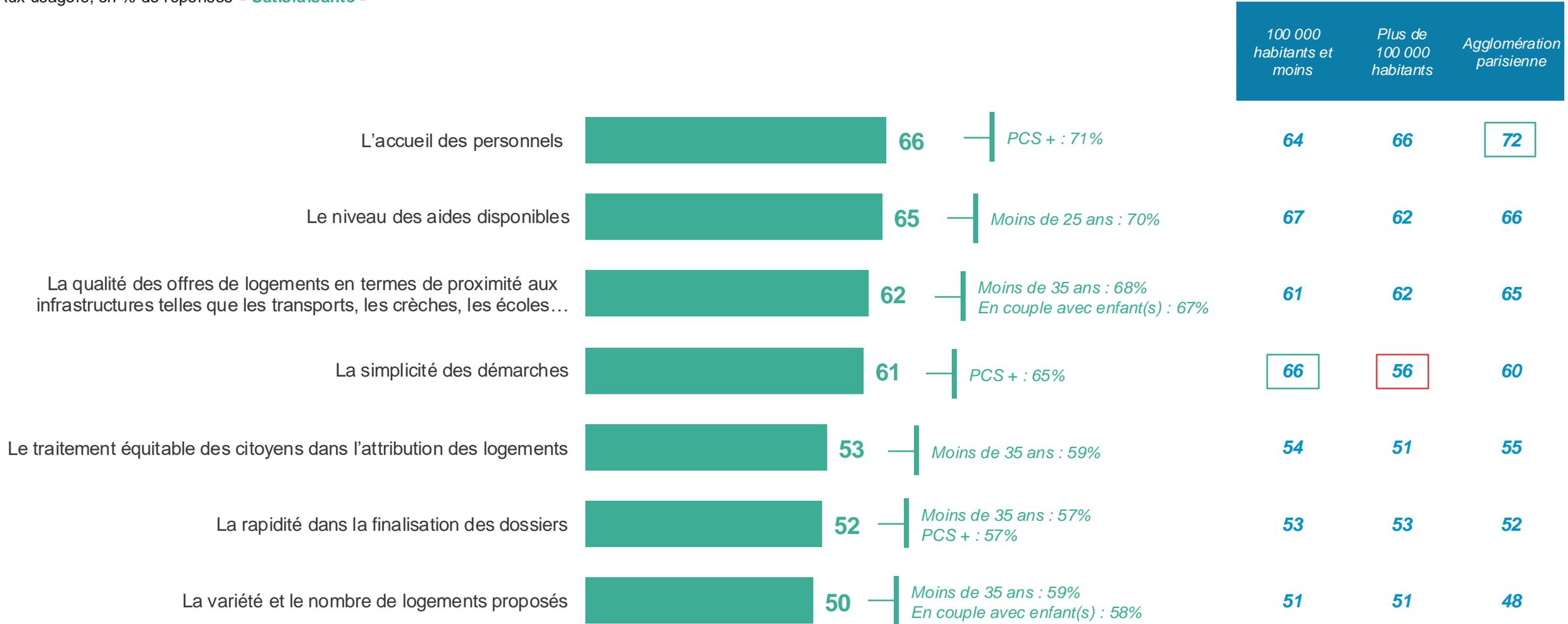
Niveau d'importance pour les usagers



Quel que soit le lieu de vie des usagers, chacun juge positivement les différents axes de l'action publique dans le domaine du logement. Néanmoins si les usagers de l'agglomération parisienne sont plus satisfaits que les autres de l'accueil qu'ils reçoivent de la part des personnels, les habitants des agglomérations de moins de 100 000 habitants sont davantage satisfaits de la simplicité des aides.

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique dans le domaine du logement ? Estimez-vous qu'elle est... ?

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfaisante » -

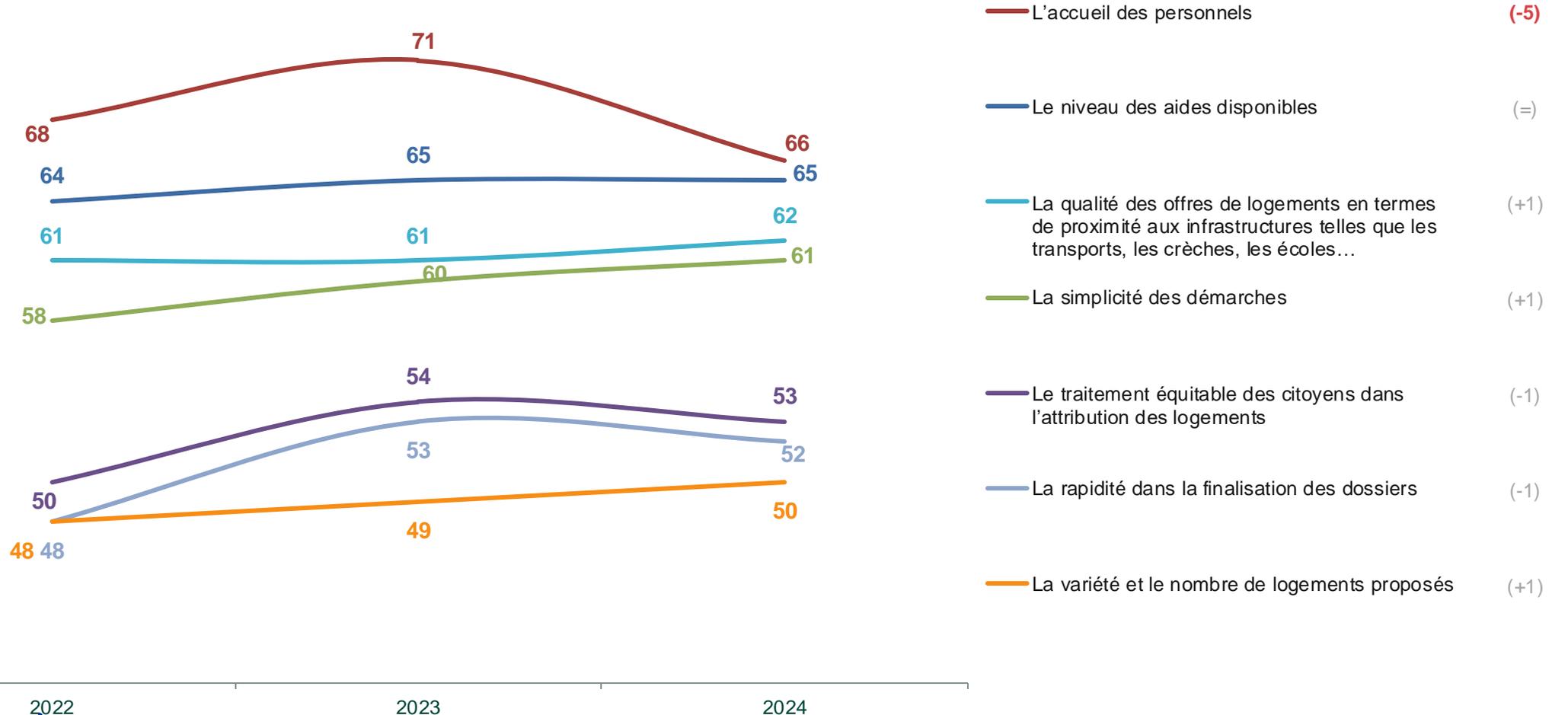


Les niveaux de satisfaction sont stables par rapport à l'an dernier, mis à part une baisse en ce qui concerne l'accueil des personnels

Et pour chacun de ces points, comment jugez-vous aujourd'hui l'action publique dans le domaine du logement ? Estimez-vous qu'elle est... ?

- Aux usagers, en % de réponses « Satisfaisante » -

Évolutions par rapport à 2023



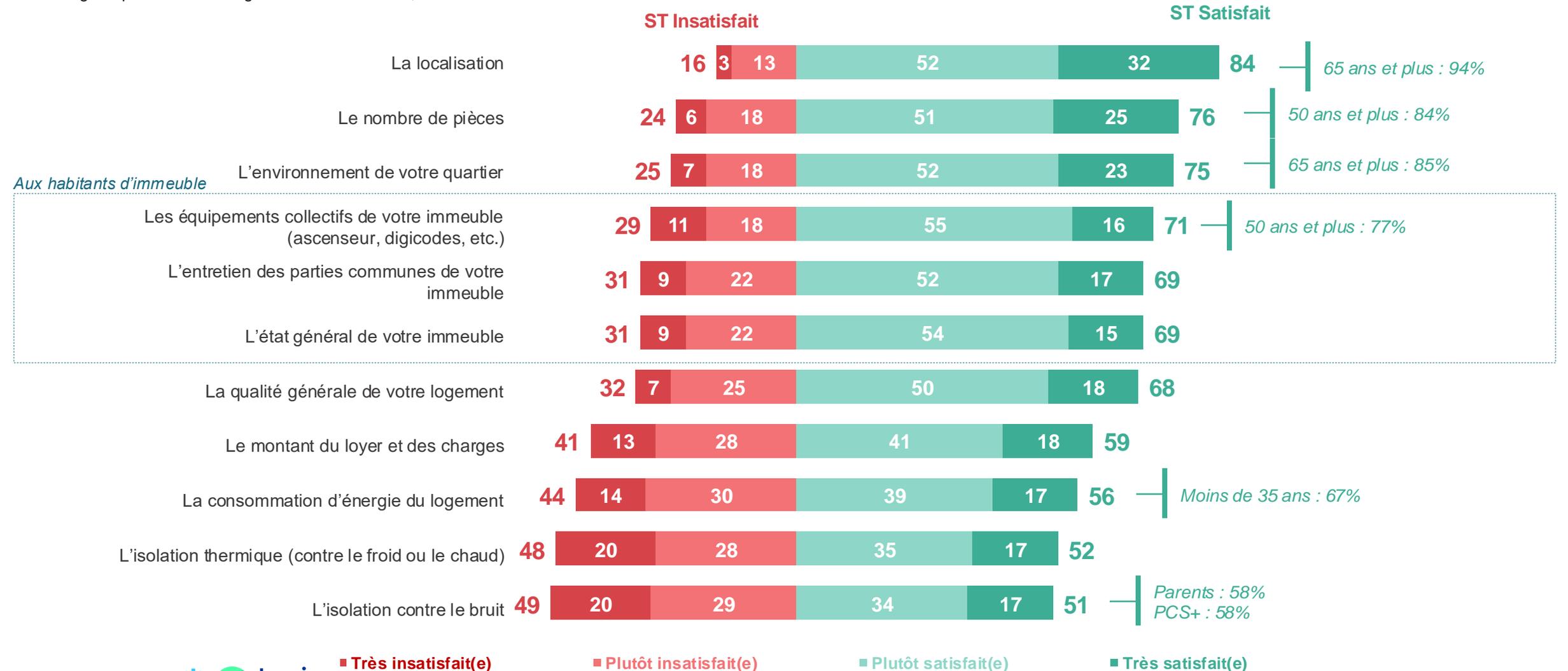


Satisfaction des habitants d'un logement social ou HLM

Les usagers qui habitent dans un logement social ou HLM apparaissent majoritairement satisfaits de leur logement, particulièrement en termes de localisation et de nombre de pièces. Cependant, l'isolation sonore et thermique, ainsi que la consommation d'énergie du logement, apparaissent comme des éléments qui suscitent le plus d'insatisfaction

S'agissant de votre logement actuel, êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?

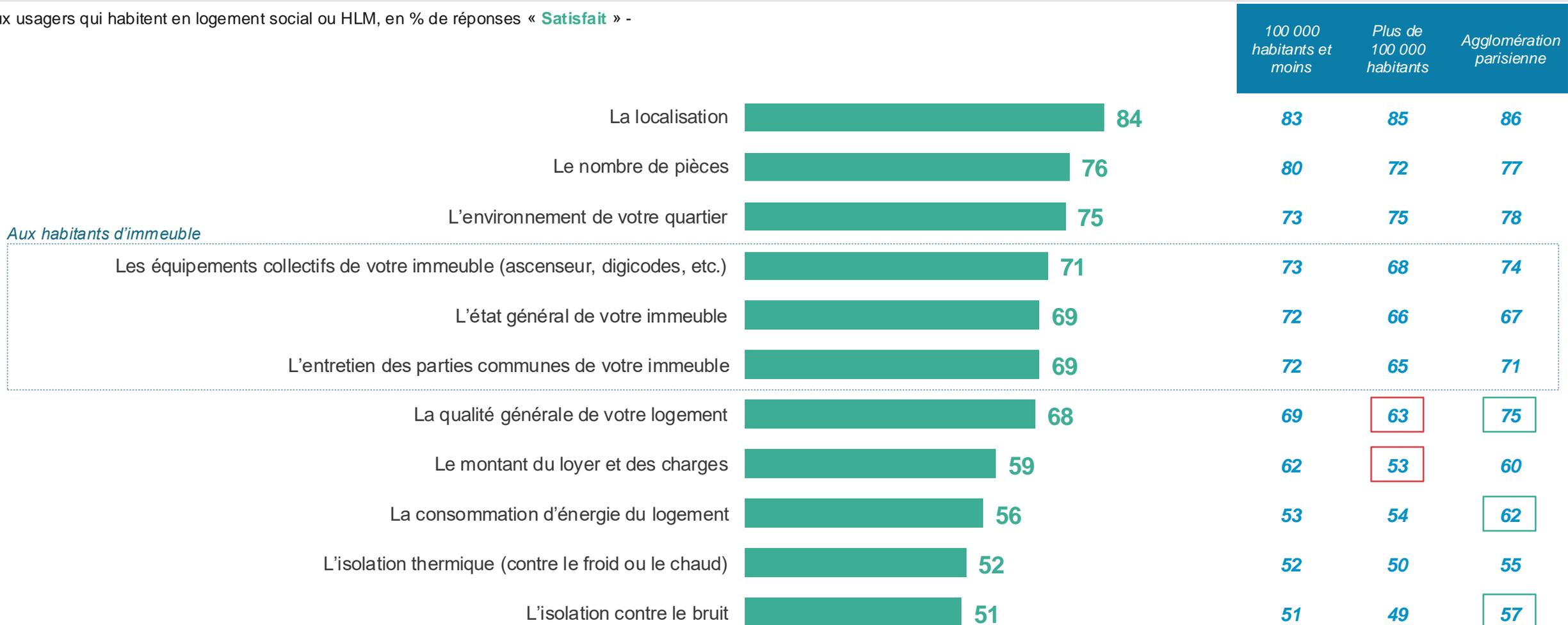
- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % -



Par rapport aux autres, les bénéficiaires d'un logement HLM qui vivent en agglomération parisienne se distinguent par une satisfaction un peu plus importante, en particulier en ce qui concerne l'isolation contre le bruit, la consommation d'énergie du logement et sa qualité générale. Les habitants de grandes agglomérations hors Paris se montrent à l'inverse un peu moins satisfaits que les autres sur la plupart des éléments.

S'agissant de votre logement actuel, êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?

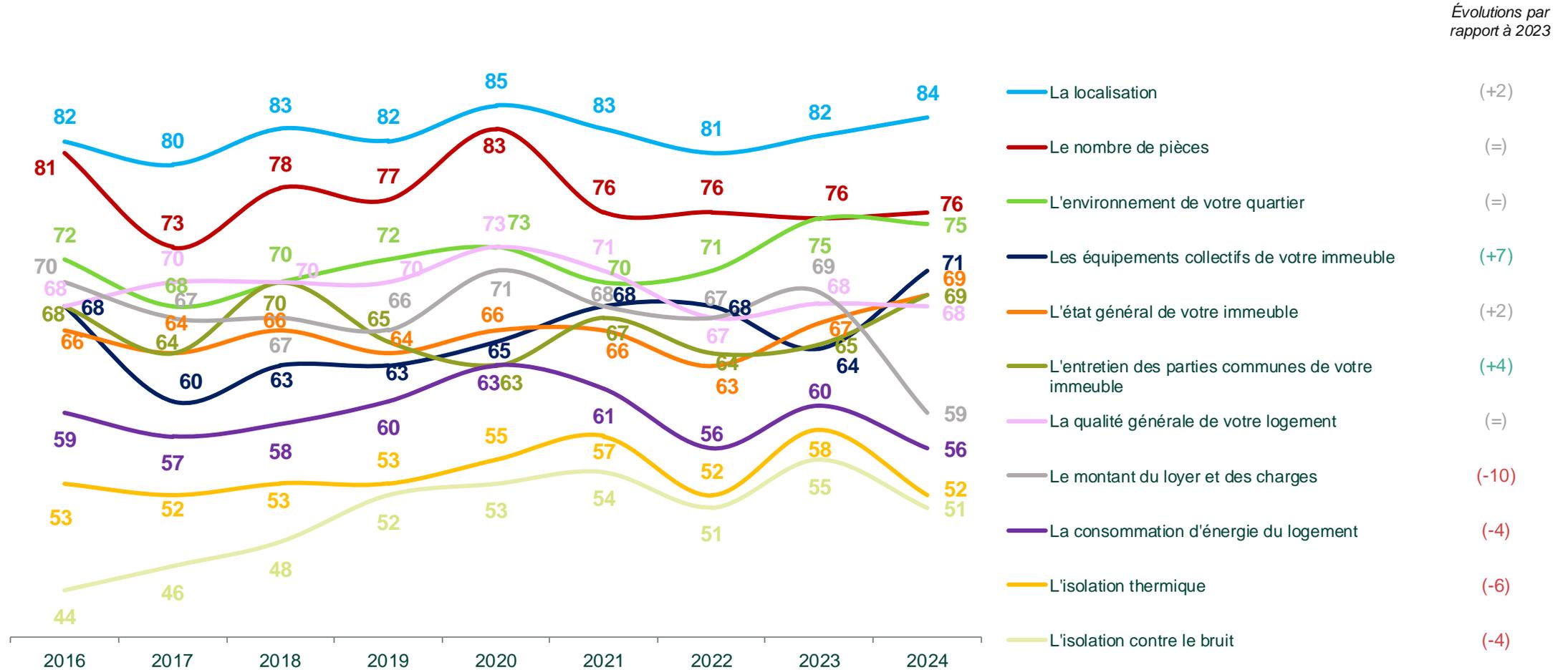
- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « Satisfait » -



Le montant des loyers apparaît comme l'élément qui subit la plus forte baisse de satisfaction et atteint un niveau historiquement bas

S'agissant de votre logement actuel, êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?

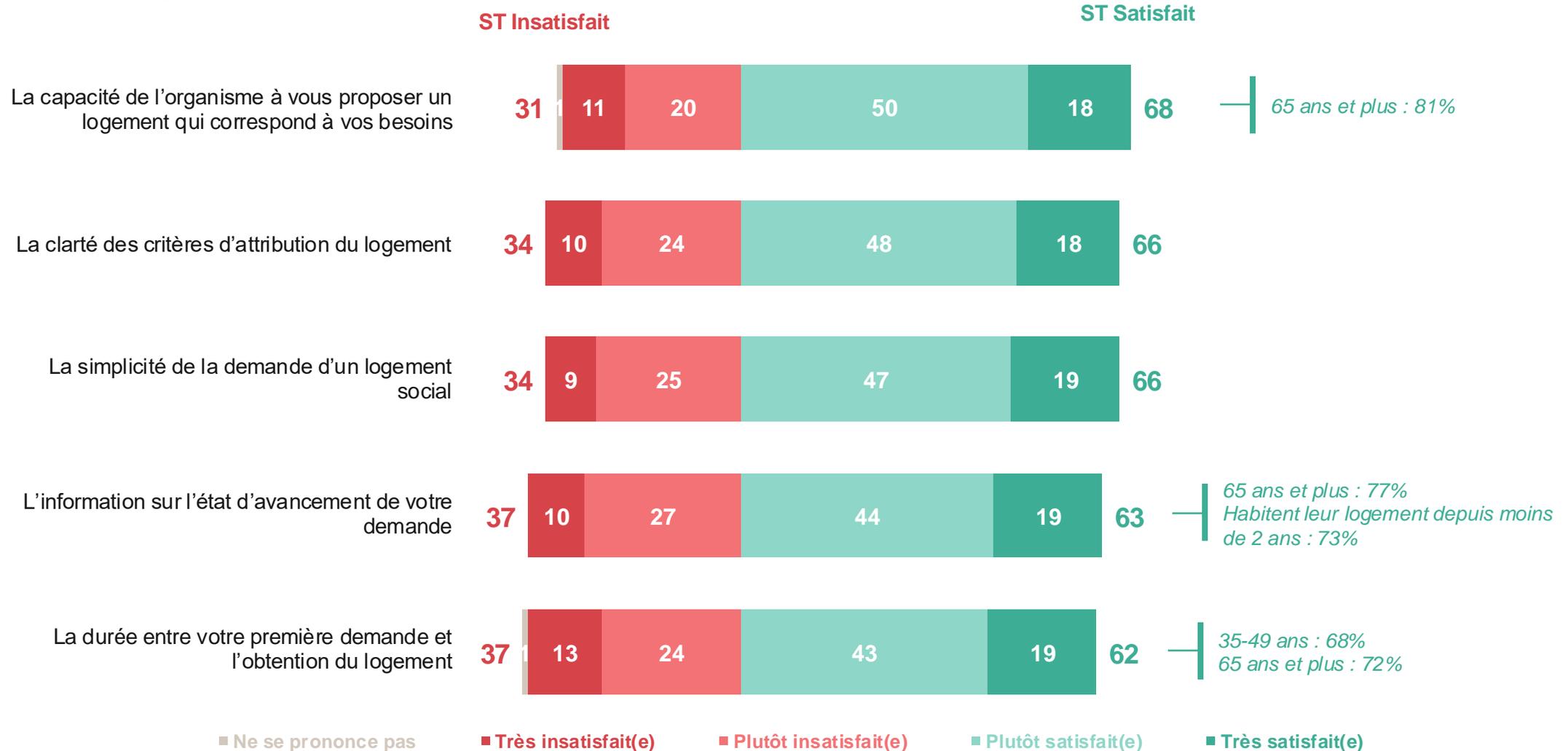
- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « Satisfait » -



L'ensemble des éléments de la procédure d'obtention d'un logement social ou d'un HLM est perçu plutôt positivement par les Français qui en ont bénéficié. Un tiers des bénéficiaires expriment néanmoins des réserves sur le sujet

Evoquons maintenant la procédure d'obtention de votre logement social ou HLM quand vous en avez fait la demande. Êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?

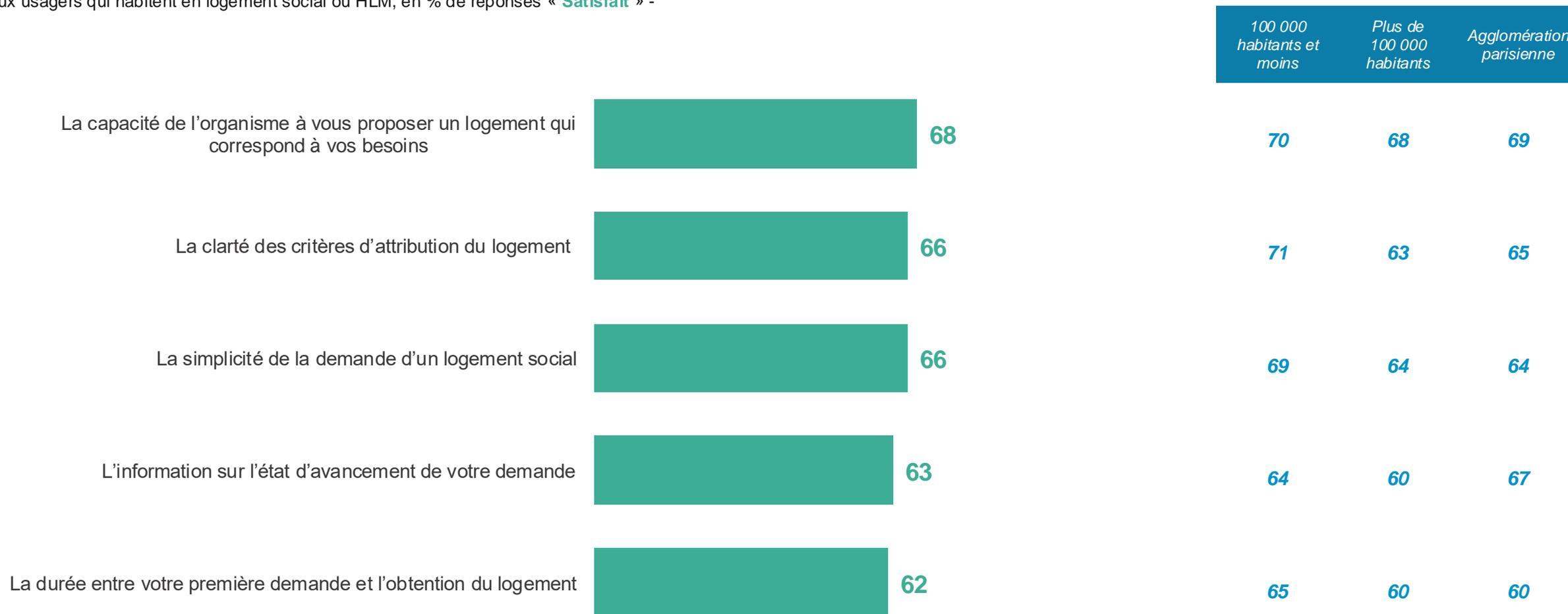
- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % -



La satisfaction n'apparaît pas particulièrement liée au lieu de vie des bénéficiaires d'un logement social

Evoquons maintenant la procédure d'obtention de votre logement social ou HLM quand vous en avez fait la demande. Êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?

- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « Satisfait » -

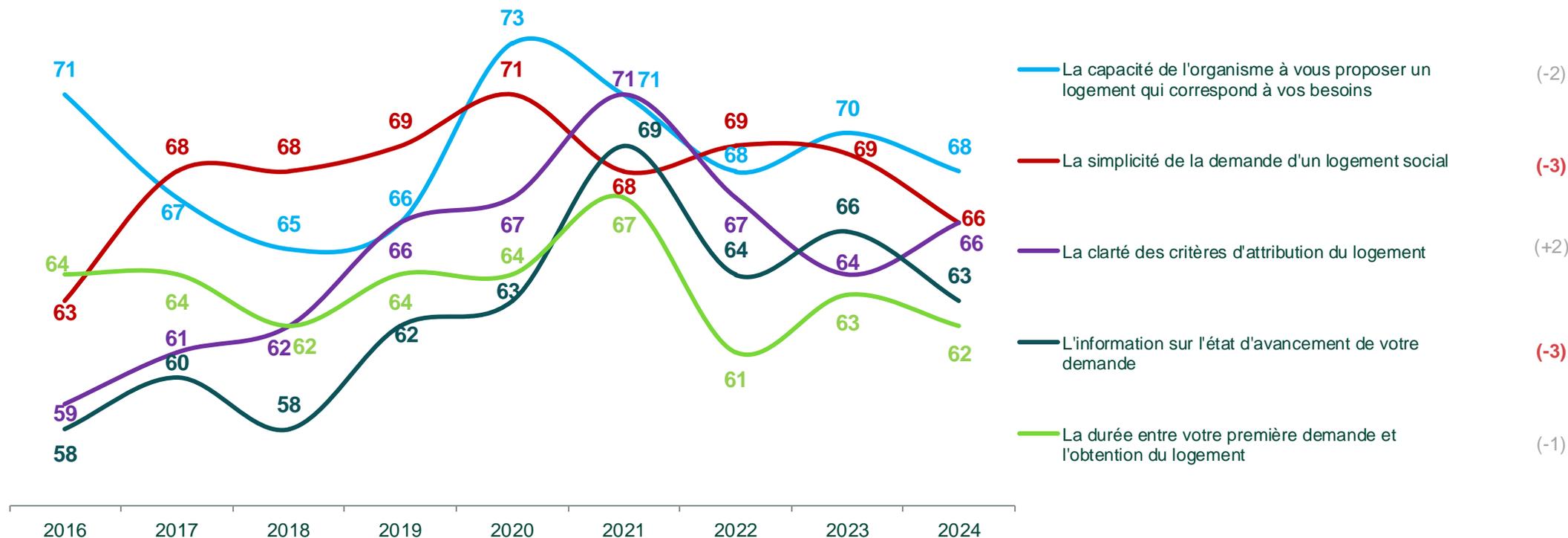


En tendance, la satisfaction vis-à-vis de chacun des éléments caractérisant la procédure d'obtention d'un logement social est en baisse depuis 2021. Seule la clarté des critères d'obtention du logement gagne 2 points cette année

Evoquons maintenant la procédure d'obtention de votre logement social ou HLM quand vous en avez fait la demande. Êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des points suivants ?

- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « Satisfait » -

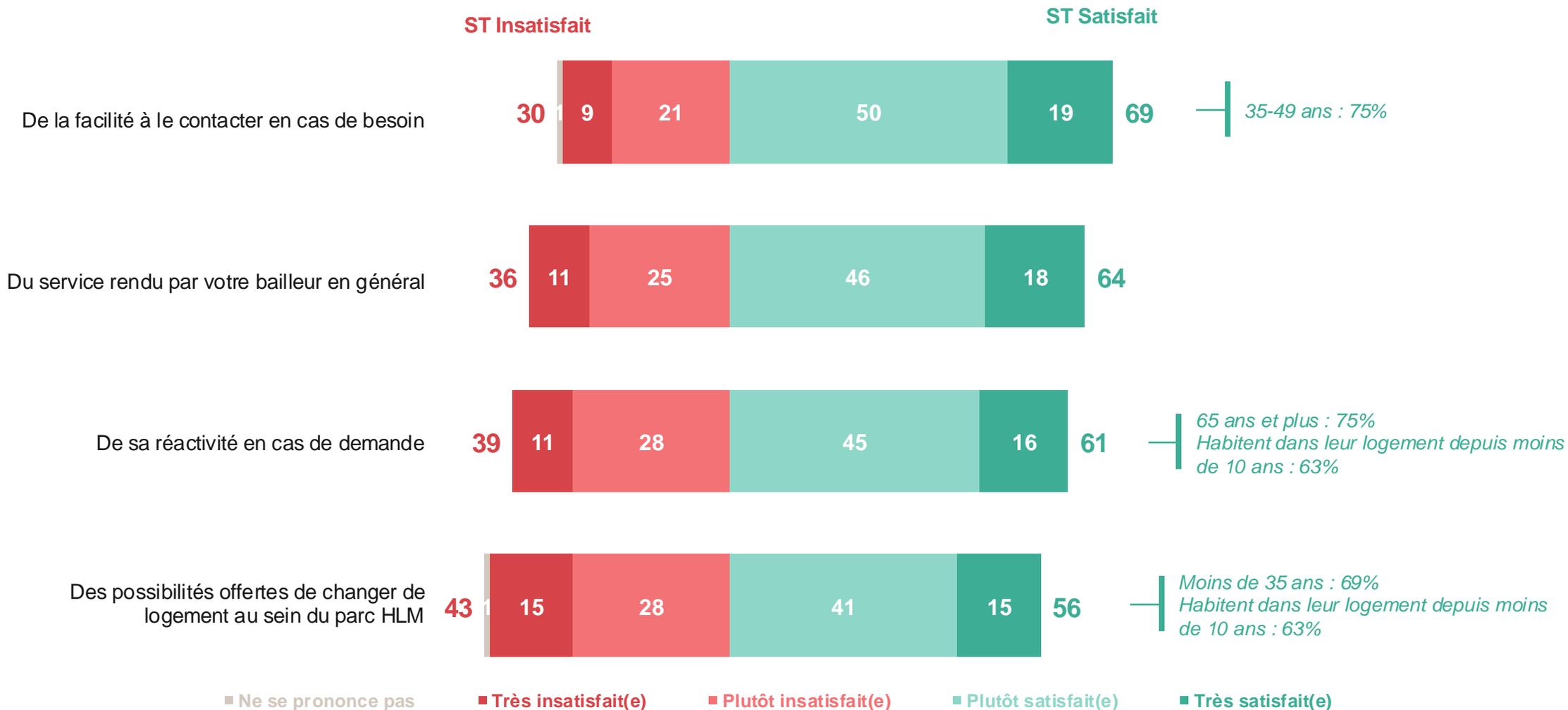
Évolutions par rapport à 2023



Plus de la moitié des bénéficiaires expriment leur satisfaction quant aux relations qu'ils entretiennent avec leur bailleur social. La facilité à le contacter est jugée positivement, tout comme le service rendu et sa réactivité. Seules les possibilités de changer de logement au sein du parc HLM font davantage débats

Concernant les relations avec votre bailleur social c'est-à-dire l'organisme HLM qui gère votre logement, êtes-vous satisfait(e)... ?

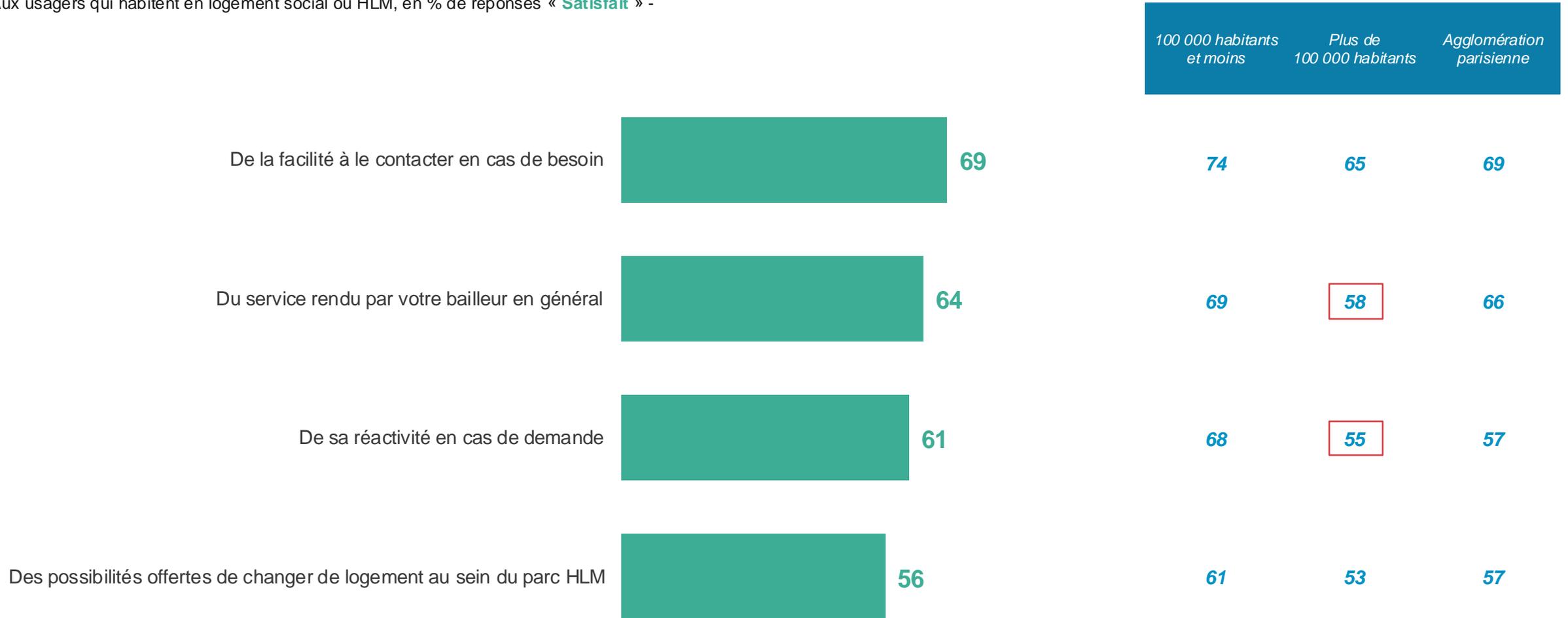
- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % -



Le service rendu par le bailleur et sa réactivité sont davantage critiqués au sein des grandes agglomérations (hors Paris) qu'ailleurs

Concernant les relations avec votre bailleur social c'est-à-dire l'organisme HLM qui gère votre logement, êtes-vous satisfait(e)... ?

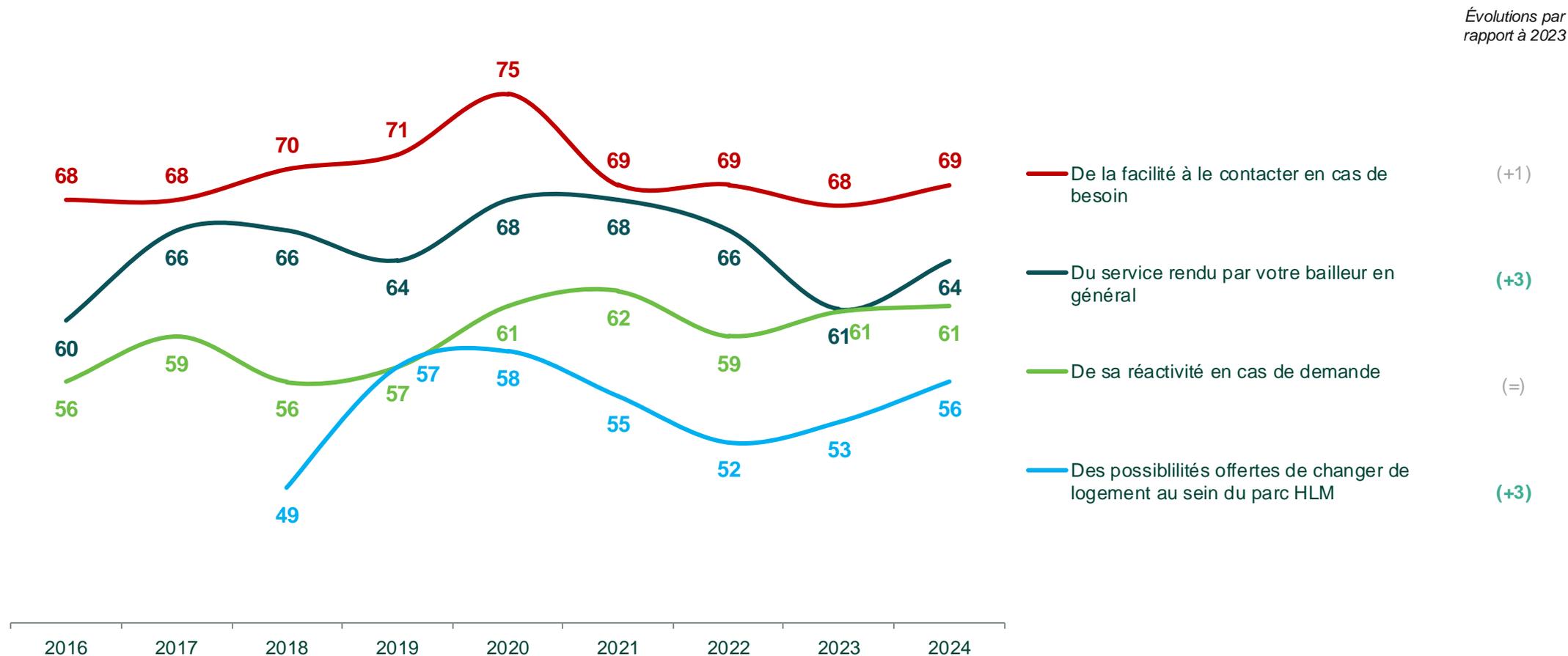
- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « Satisfait » -



La satisfaction à l'égard des relations avec le bailleur social apparaît stable, voire en légère hausse pour certains éléments et retrouve ainsi un niveau observé en 2021

Concernant les relations avec votre bailleur social c'est-à-dire l'organisme HLM qui gère votre logement, êtes-vous satisfait(e)... ?

- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « Satisfait » -



6 Français résidant en logement social ou HLM sur 10 se déclarent satisfaits de l'action de leur bailleur en matière de rénovation énergétique et d'économies d'énergie, un sentiment stable depuis l'an dernier

Etes-vous satisfait(e) ou non de l'action de votre bailleur (c'est-à-dire de l'organisme HLM qui gère votre logement) en matière de rénovation énergétique et d'économies d'énergie ?

- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « Satisfait » -

Satisfait : 61%

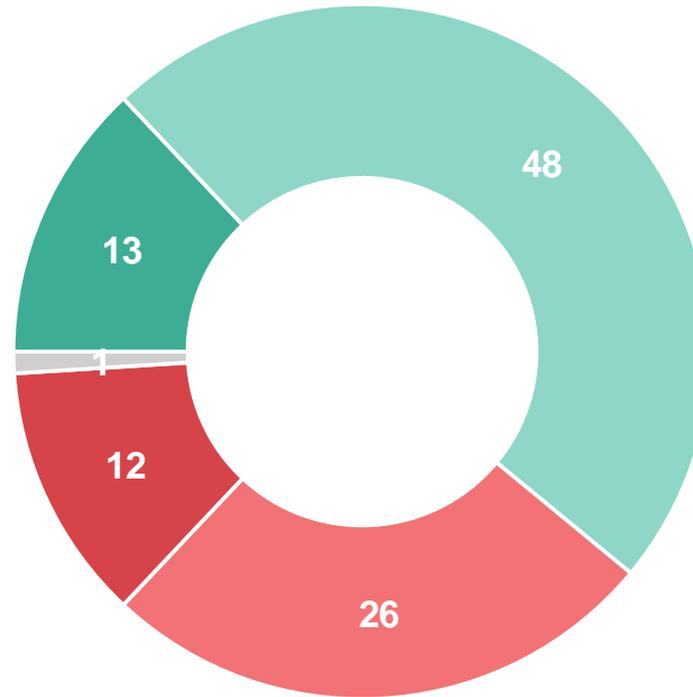
Moins de 35 ans : 74%

Habitent dans leur logement depuis moins de 10 ans : 64%

100 000 habitants et moins	Plus de 100 000 habitants	Agglo. parisienne
60	60	61

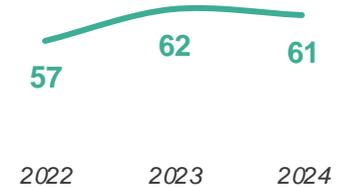
Insatisfait : 38%

50 ans et plus : 48%



- Très satisfait(e)
- Plutôt satisfait(e)
- Plutôt insatisfait(e)
- Très insatisfait(e)
- Ne se prononce pas

Évolutions Satisfait



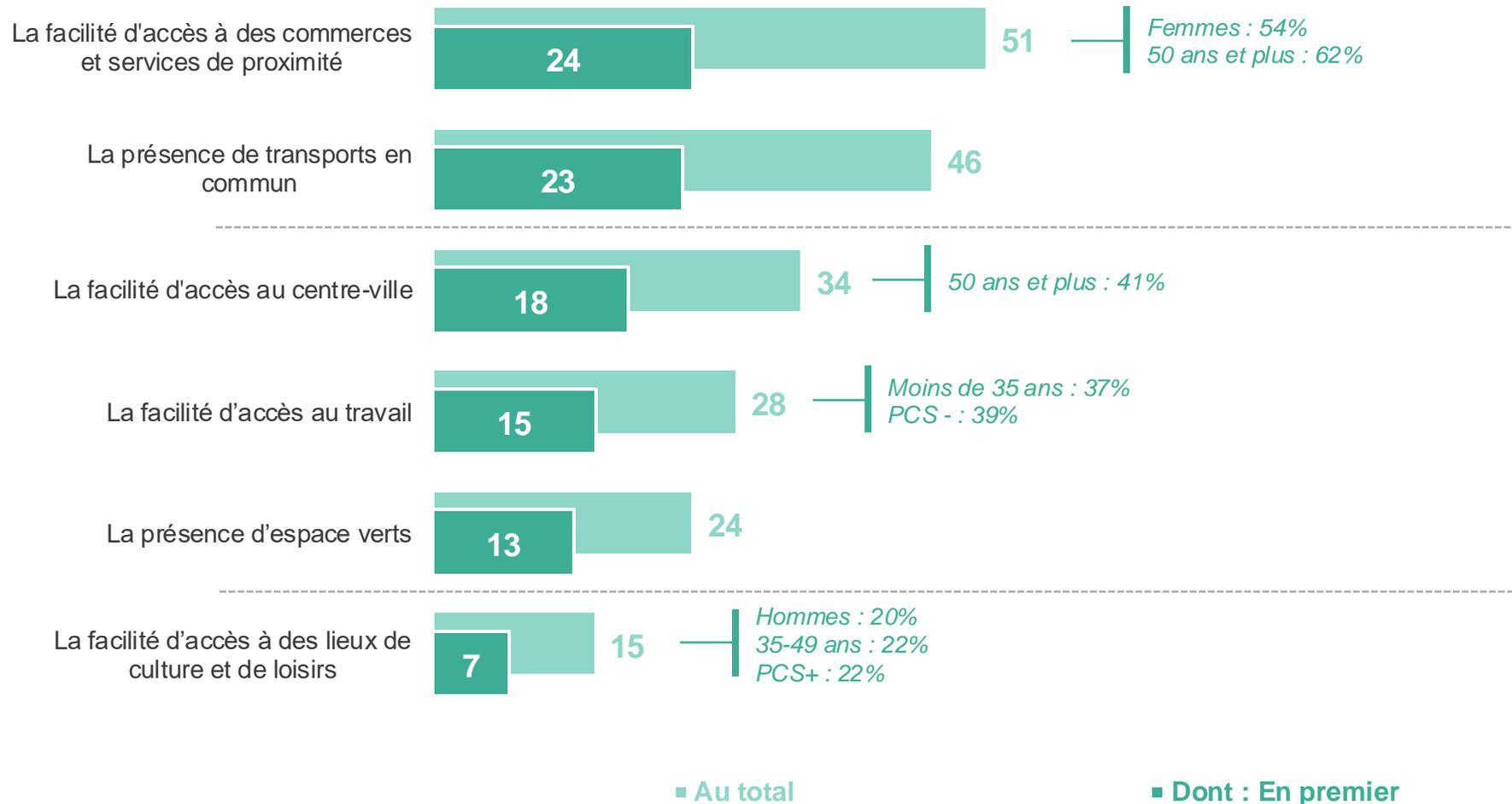


Critère de choix dans un logement et priorités d'avenir

Les bénéficiaires d'un logement social affirment que la facilité d'accès à des commerces et des services de proximité ainsi que la présence de transports en commun sont les deux critères les plus importants dans le choix d'un logement

Parlons de la localisation de votre logement. Qu'est-ce qui vous semble le plus important dans le choix d'un logement ? En 1er et en 2nd ?

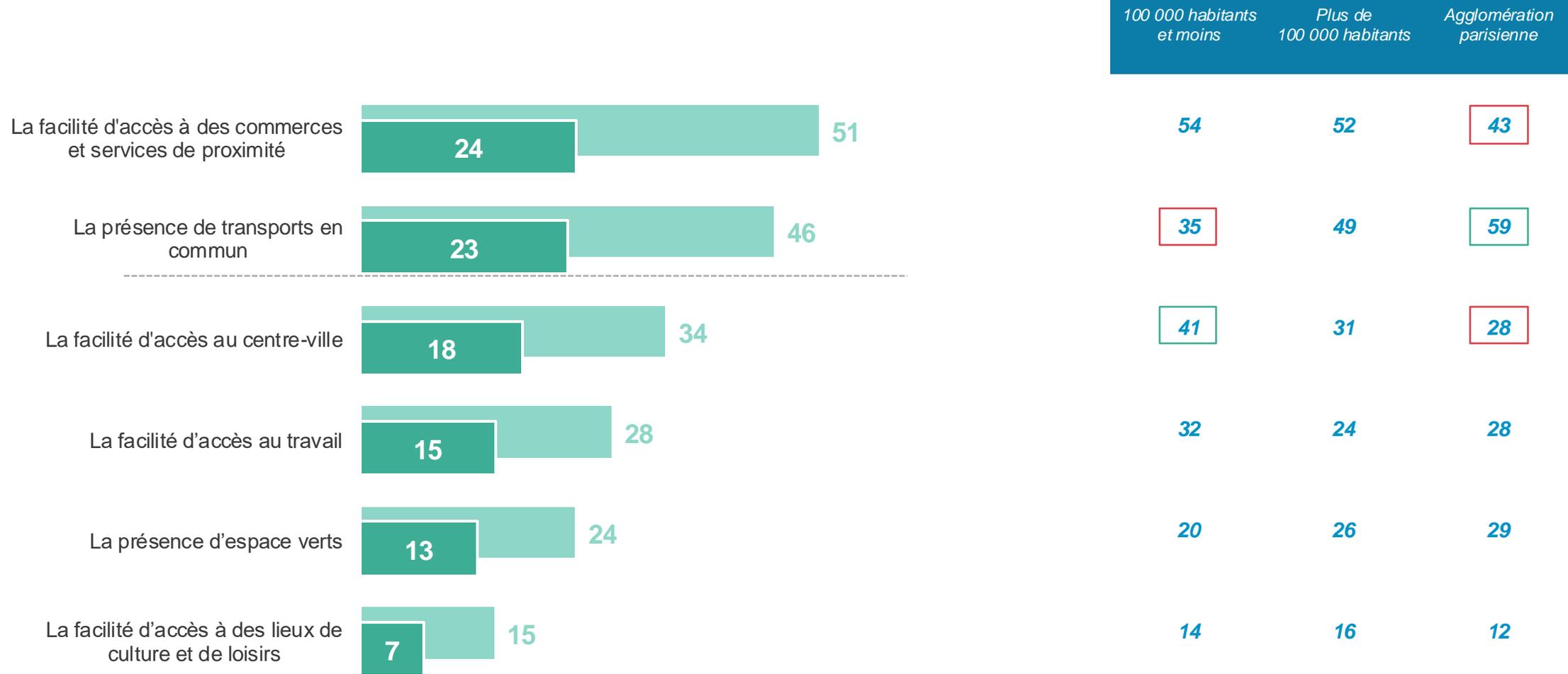
- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % -



Si la présence des transports en commun est un élément prioritaire dans le choix d'un logement pour les habitants de l'agglomération parisienne, les habitants des plus petites communes sont davantage attirés par un accès facilité au centre-ville

Parlons de la localisation de votre logement. Qu'est-ce qui vous semble le plus important dans le choix d'un logement ? En 1er et en 2nd ?

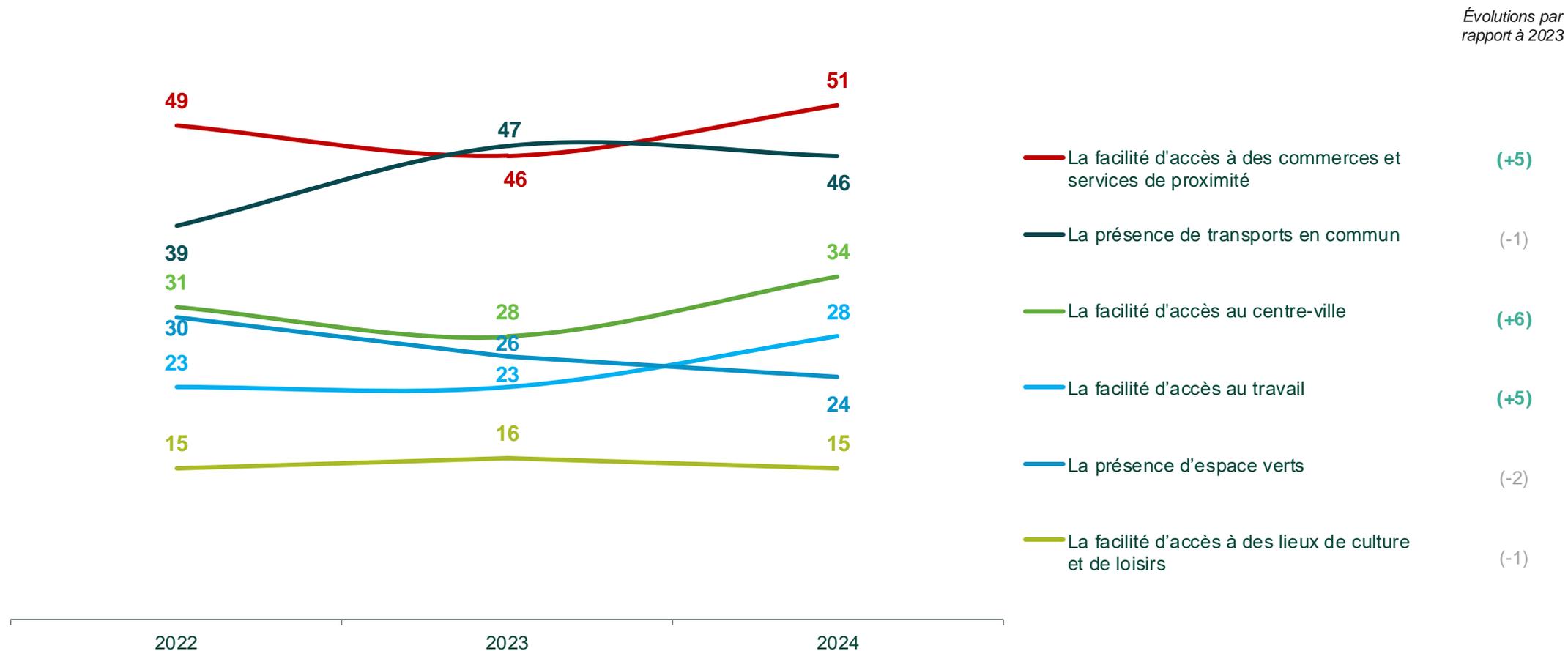
- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % -



La facilité d'accès aux commerces et services de proximité ainsi qu'au centre-ville, la facilité d'accès au travail sont davantage énoncées comme des critères importants dans le choix d'un logement, retrouvant (voire dépassant) les niveaux de 2022

Parlons de la localisation de votre logement. Qu'est-ce qui vous semble le plus important dans le choix d'un logement ? En 1er et en 2nd ?

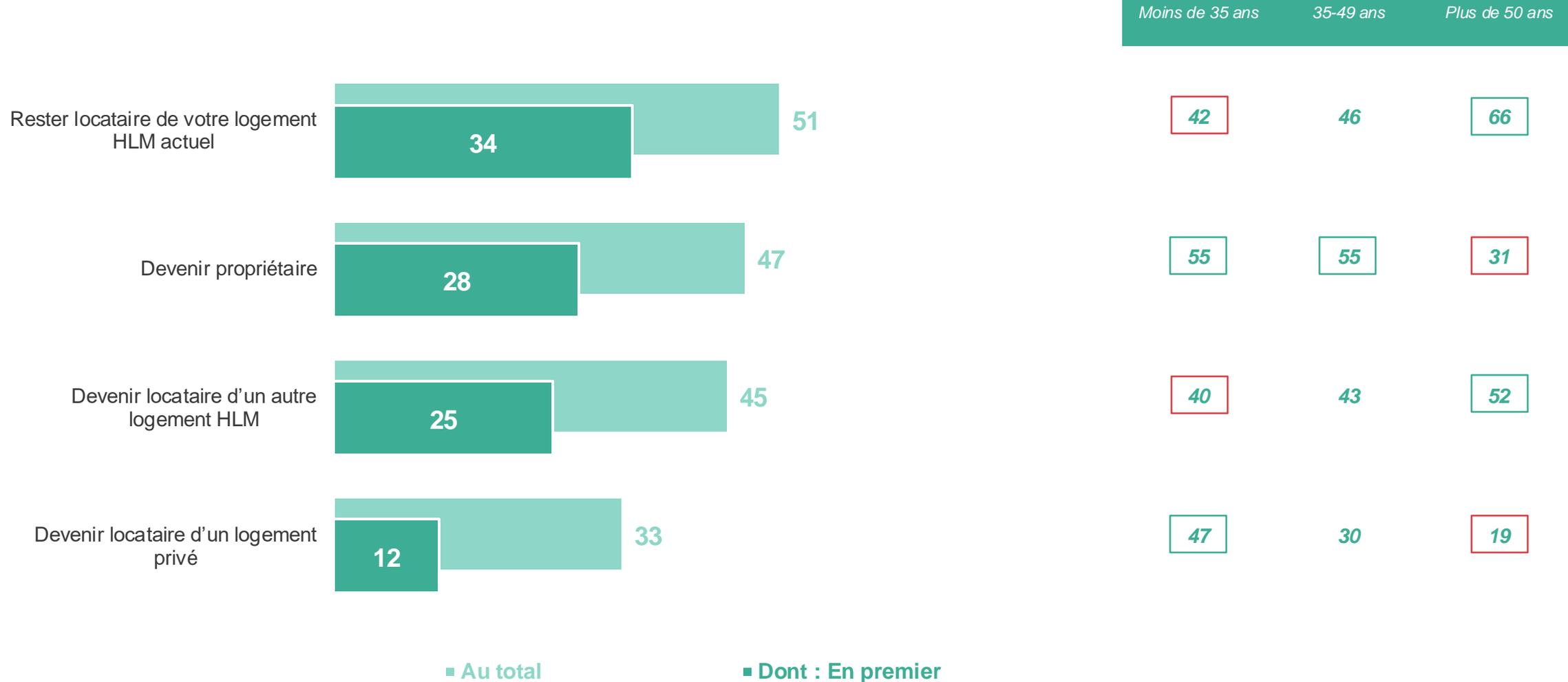
- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « Au total » -



Le souhait des résidents en logement social ou HLM pour les prochaines années apparaît fortement lié à leur âge : les moins de 35 ans ambitionnent d'abord de sortir du parc social en devenant propriétaire (55%) ou locataire d'un logement privé (47%), alors que les plus âgés affirment d'abord qu'ils vont rester locataires de leur logement actuel (66%) ou locataire d'un autre logement HLM (52%)

Dans les années à venir, que souhaiteriez-vous en priorité ? En 1er ? Et en 2nd ?

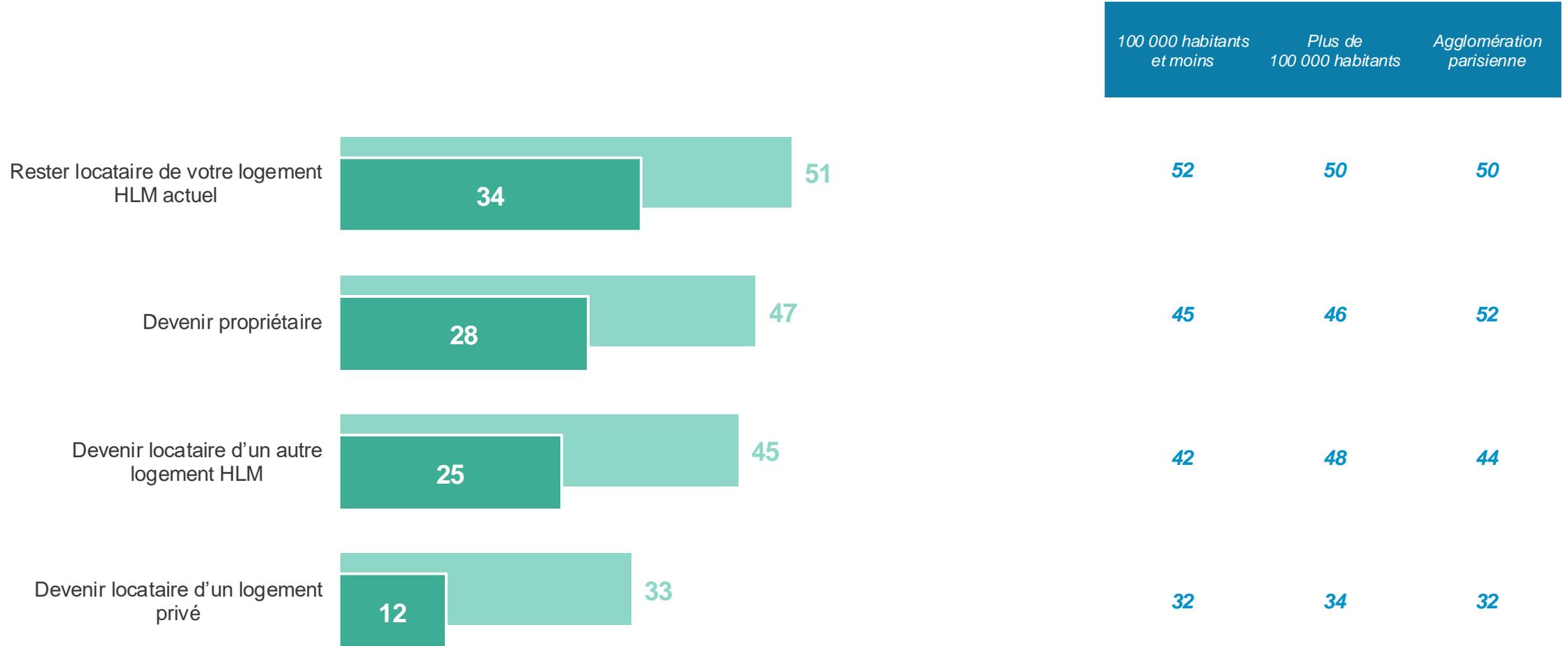
- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % -



Les habitants de l'agglomération parisienne apparaissent davantage tentés par l'accession à la propriété que les autres

Dans les années à venir, que souhaiteriez-vous en priorité ? En 1er ? Et en 2nd ?

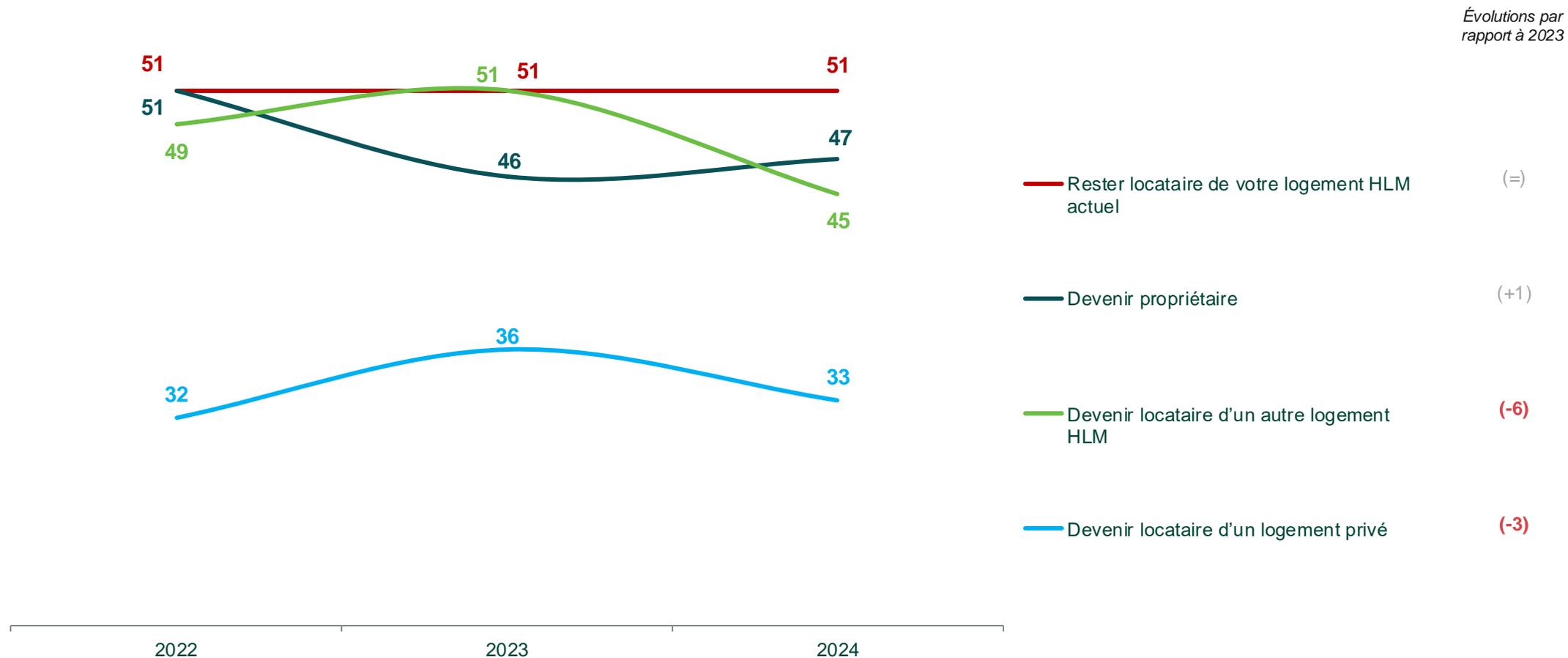
- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % -



Comme les années précédentes, 51% des bénéficiaires d'un logement social affirment souhaiter rester locataires de leur logement actuel. Devenir locataire d'un autre logement, qu'il soit au sein du parc HLM ou privé, est moins souhaité que l'an dernier.

Dans les années à venir, que souhaiteriez-vous en priorité ? En 1er ? Et en 2nd ?

- Aux usagers qui habitent en logement social ou HLM, en % de réponses « Au total » -



Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion – jdlevy@harrisinteractive.fr